



**ACADÉMIE  
DE BORDEAUX**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction des services départementaux  
de l'éducation nationale  
des Pyrénées-Atlantiques

## GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

À DESTINATION DES ÉQUIPES DE DIRECTION  
DES ÉCOLES – COLLÈGES – LYCÉES  
ET DE TOUS LES PERSONNELS

## GESTION DES SITUATIONS TRAUMATISANTES



Télécharger  
le guide

Le présent document est à adapter en fonction des  
circonstances, de la réalité du terrain et des  
caractéristiques propres à chaque établissement

## Pourquoi ce guide?

Les situations traumatisantes peuvent être difficiles, bouleversantes. Dans le souci de bien faire, le chef d'établissement ou le directeur d'école peut être amené à prendre des décisions précipitées et pas toujours adaptées.

**Un évènement traumatisant est un évènement brutal, soudain et violent, subi par la communauté scolaire. Il peut impacter directement les élèves et/ou les professionnels et les confronte au réel de la mort.**

**Il est important de ne pas rester seul.**

Ce guide est un outil technique pour:

- ❖ Anticiper le traitement des situations
- ❖ Se munir de lignes de conduite et mettre en place les réflexes appropriés pour gérer au mieux la crise en fonction de la nature de l'évènement
- ❖ Repérer les modalités d'intervention en fonction de la nature de l'évènement
- ❖ Permettre la reprise de la vie ordinaire de l'établissement au plus vite.

## Sommaire

|                                                                                      |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Qu'est ce qu'un évènement traumatisant ? .....                                       | 3                                  |
| Circuit de traitement de la situation .....                                          | 5                                  |
| Modalités à mettre en œuvre par le chef d'établissement ou le directeur d'école..... | 6                                  |
| La cellule de crise de l'établissement.....                                          | 7                                  |
| Actions auprès des personnels de l'établissement ou de l'école.....                  | 8                                  |
| Actions auprès des élèves.....                                                       | 10                                 |
| Actions auprès des parents .....                                                     | <b>Erreur ! Signet non défini.</b> |
| Annexe 1 : Modèles courriers type .....                                              | 11                                 |
| Annexe 2 : Le Centre de ressource départemental.....                                 | 12                                 |
| Annexe 3 : Fiche Bilan.....                                                          | <b>Erreur ! Signet non défini.</b> |
| Annexe 4 : Contacts.....                                                             | 15                                 |

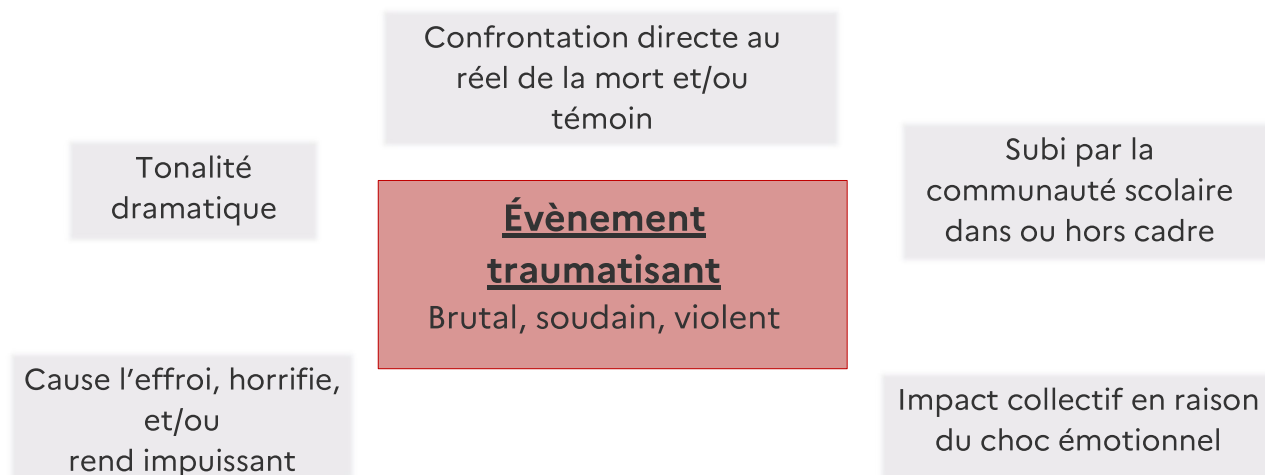
# Qu'est ce qu'un évènement traumatisant ?

*Accident funeste ; mort violente, meurtre ; suicide ; agression physique violente ; attentat ; incendie ; catastrophes ; crime sexuel ; prise d'otages,...*

**Pour l'éducation nationale**, un évènement traumatisant est un évènement brutal, soudain et violent, subi par la communauté scolaire. Cet évènement se produit

- **dans un établissement scolaire**, dans ses abords immédiats ou dans le cadre de sorties, transports ou voyages scolaires : mort dans le cadre scolaire d'un personnel, d'un élève ou agression violente (physique, sexuelle) d'un élève ou d'un adulte, ou risque de mort.
- **Hors cadre scolaire** mais ayant un fort retentissement sur la communauté scolaire et/ou ayant un fort impact médiatique : drame familial, homicide...

Il impacte directement les élèves et/ou les professionnels et les confronte au réel de la mort :

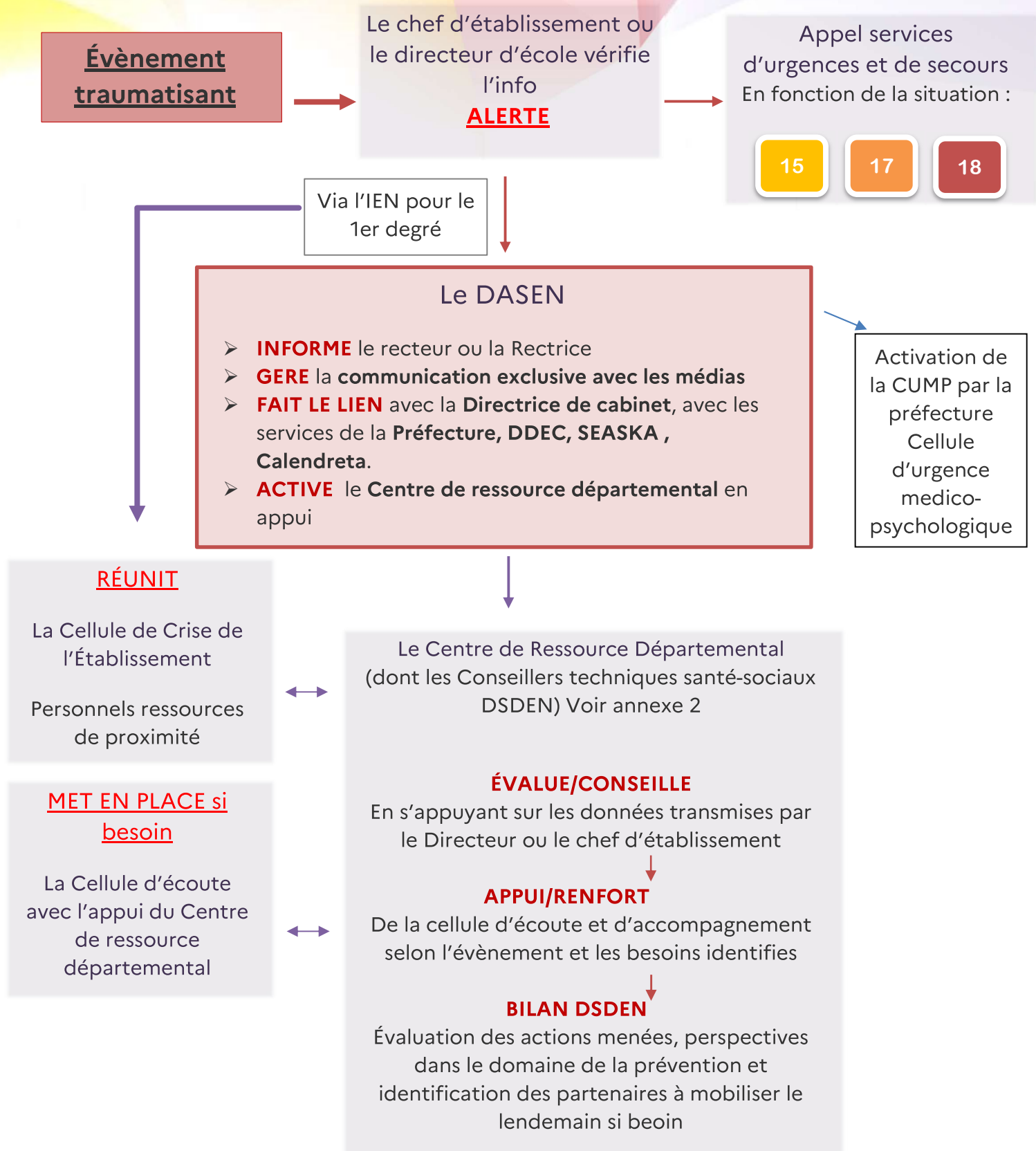


Dans de tels contextes, l'équilibre de l'institution scolaire qui peut se trouver brutalement mis à mal. Ce guide a pour objectif de préparer et aider les établissements et écoles dans la gestion de crise et la gestion post traumatique des évènements.

Tout décès à l'extérieur de l'école (par maladie, par accident) peut entraîner un impact émotionnel plus ou moins important, mais n'est pas nécessairement un évènement traumatique.

La mort relève des faits de la vie, c'est de l'ordre du deuil.

# Circuit de traitement de la situation



# Modalités à mettre en œuvre par le chef d'établissement ou le directeur d'école

## 1 – Alerter et informer

- ✓ **VÉRIFIER** la fiabilité de l'information
- ✓ **PRÉVENIR** les services de secours (si nécessaire) : SAMU (15), le cas échéant, la police ou la gendarmerie (17) ou les Pompiers (18),
- ✓ **ALERTER** immédiatement son supérieur hiérarchique direct (directeur académique des services de l'éducation nationale pour le second degré et l'inspecteur de l'éducation nationale pour le premier degré

## 2 - Mettre en place les mesures de protection

- ✓ Assurer la direction des secours intérieurs, en attendant les secours extérieurs (veiller à la liberté des accès).
- ✓ Selon la situation, mettre à l'abri en évacuant les locaux ou au contraire confiner.

## 3 - Réunir la cellule de crise de l'école (en lien avec l'IEN) ou le chef d'Etablissement

Dans ce contexte, il est **important de ne pas intervenir seul**.

## 4 – Bilan de la journée et de la prise en charge

Annexe 3

En appui, le **Centre de ressource départemental** (dont les conseillers techniques santé-sociaux de la DSDEN) est à la disposition du chef d'établissement, des IEN, des directeurs d'école, pour les accompagner dans la mise en œuvre du protocole.

# La cellule de crise de l'établissement

## Activation et pilotage

- ✓ **À l'initiative du chef d'établissement** ou de l'IEN dans le 1<sup>er</sup> Degré, qui en assure le pilotage.
- ✓ Instance de concertation, de coordination et de communication à l'interne de l'établissement.

## Composition

La cellule de crise est composée d'un maximum de 6 personnes rapidement mobilisables parmi les personnels **internes** suivants :

### 1<sup>er</sup> Degré

- IEN
- Directeur
- 1 enseignant
- 1 membre du pôle ressource : PSY-EN, enseignant spécialisé, conseiller pédagogique
- médecin
- Infirmière scolaire
- 1 représentant de la commune
- La PMI à associer si besoin (PS et MS)

### 2<sup>nd</sup> Degré

- Chef d'établissement, adjoint au chef d'établissement, gestionnaire
- CPE
- Médecin scolaire
- Infirmière scolaire
- Assistant de service social en faveur des élèves
- Psychologue E. N.

## Équipement

- ✓ Mettre à disposition une salle dédiée neutre et équipée (ordinateurs avec connexion internet, tableau ou paper-board, fournitures, imprimante et copieur, annuaire de crise, alimentation...

## Rôle

- ✓ Recueillir et rassembler les informations de chacun afin d'analyser précisément la situation
- ✓ Assurer la liaison avec les services de secours, l'IA-DASEN, la cellule de ressources départementale, et la famille
- ✓ Repérer les personnes les plus en difficulté (directs ou indirects)
- ✓ Evaluer les besoins et le retentissement sur les élèves et les personnels.
- ✓ Déterminer l'organisation des actions à mettre en place à court et moyen terme
- ✓ Prévoir une salle neutre dédiée à la cellule d'écoute si besoin
- ✓ Définir la communication interne à l'établissement. **Pour rappel, la communication externe avec les médias est gérée par l'IA-DASEN en liaison avec le recteur ou, en cas de crise majeure, directement par la recteur.**
- ✓ Assurer un suivi régulier de la situation (1<sup>er</sup> bilan, arrêt dispositif, évaluation à distance)
- ✓ Solliciter l'équipe mobile de sécurité s'il s'agit de faits de violence graves.



## Actions auprès des parents

- **Déterminer le référent de la communication: en principe le chef d'établissement ou directeur d'école (par délégation de l'IEN)**
  - ✓ Prendre contact avec la famille de la ou des victimes
  - ✓ Assurer à la famille le soutien de la communauté scolaire.
  - ✓ S'enquérir des nouvelles de la victime et de l'aide éventuelle que peut apporter l'établissement et des marques de soutien (cartes, livres...).
  - ✓ En cas de décès, demander si la famille souhaite ou non que l'établissement (élèves, enseignants...) assiste à la cérémonie funéraire et faire respecter leur décision.
- **Organiser la communication en direction des autres familles (voir courrier type en annexe)**
  - ✓ En faire une annonce écrite via espace numérique de travail
  - ✓ Ne pas préciser le motif en cas de décès
- Donner les coordonnées des partenaires extérieurs : médecin traitant CMPP, APAVIM, UVIE, UAPED, réseau Pass pour les personnels



# Actions auprès des personnels de l'établissement ou de l'école

Après concertation en cellule de crise pour événement traumatisant, réunir en priorité les adultes de la communauté scolaire dans un lieu neutre :

➤ **Annoncer l'événement aux personnels concernés (annexe courriers type)**

- ✓ Annonce orale par le chef d'établissement ou l'IEN à partir d'un texte rédigé au préalable par la cellule de crise, en précisant :
  - La nature accidentelle ou non de l'événement
  - Le nom des victimes, uniquement en cas de certitude de l'identité, à défaut le nombre.
  - Ne pas donner de détails sur la cause du décès (pas d'annonce de suicide notamment)
  - Courrier ou courriel à prévoir pour les personnels absents, avec le même texte

➤ **Préciser le cadre de fonctionnement de l'établissement**

- ✓ Précisions sur l'organisation générale décidée en cellule de crise:
  - Sur la gestion des déplacements des élèves dans l'établissement pour éviter tout débordement et contrôler leurs sorties (éviter surtout qu'un élève directement impliqué sorte sans dialogue)
  - Sur le report des évaluations ou les interruptions de cours
- ✓ Information sur les modalités de l'annonce de l'événement aux élèves
  - Mise en garde contre les initiatives individuelles des personnels : les décisions sont coordonnées par la cellule de crise, validées et mises en application par le chef d'EPLE ou le directeur d'école en lien avec l'IEN.

## Actions auprès des élèves

### ➤ Gérer l'ensemble des élèves de l'établissement

- ✓ Apaiser les tensions, les inviter à rejoindre leur classe.
- ✓ Eviter les rassemblements inhabituels
- ✓ Vérifier la présence effective des élèves dans les suites immédiates de l'évènement
- ✓ Contrôler les sorties d'élèves et éviter qu'un élève directement impliqué ne quitte l'établissement sans dialogue

### ➤ Gérer les élèves directement concernés (annexe texte support)

- ✓ Prendre en compte la fratrie y compris si elle n'est pas dans l'établissement scolaire concerné.
- ✓ Prévoir l'annonce orale du chef d'établissement :
  - Aux élèves de la classe concernée
  - Avec des mots simples et précis, pour éviter les rumeurs, et en utilisant le mot « mort »
  - Toute annonce de décès nécessite l'accord préalable de la famille.

Se rappeler que la mort est un évènement qui relève de l'intimité des familles, ne pas donner de détails sur les causes du décès ou sur l'organisation des obsèques.

- ✓ Accepter que les élèves aient besoin de temps pour assimiler l'information
- ✓ Expliquer oralement aux élèves ce qui est mis en place dans l'établissement (disponibilité de l'équipe interne, cellule d'écoute,) et leur préciser :
  - Le nom des personnes à contacter
  - Le lieu et les plages horaires pour les rencontrer (planning écrit)
- ✓ Expliquer l'organisation pédagogique retenue et informer de la reprise rapide du fonctionnement habituel si les cours ont été interrompus

# Annexe 1 : Modèles courriers type et annonce orale

Attention de ne pas rédiger seul et sous le coup de l'émotion une communication écrite. Il est vivement conseillé de demander l'avis du CR-GST et attendre la validation du DASEN avant envoi.

## Proposition de lettre aux parents d'élèves

Nous venons d'apprendre avec émotion le décès de .....ou événement survenu le.....Cet événement affecte l'ensemble de la communauté scolaire. Dans l'école ou établissement, une cellule d'accueil et d'écoute, composée de personnel médical, social et de psychologues, est à la disposition des élèves qui en éprouveraient le besoin, le.....Si les réactions ou propos de votre enfant vous inquiètent, vous pouvez contacter les personnels de la cellule d'accueil et/ou d'écoute ou tout autre personne de l'établissement que vous jugez proche de votre enfant, votre médecin traitant ou autre structure de soins .....

Le directeur de l'école ou Le chef d'établissement

## Proposition de communiqué interne : aux adultes de la communauté éducative

Nous venons d'être informés du décès de.....de la classe de .....Par respect pour cet élève et sa famille et pour des raisons juridiques, nous ne pouvons pas communiquer sur les causes de sa mort.

Cet événement affecte l'ensemble de la communauté scolaire.

Je vous invite à être vigilant quant aux réactions des élèves et à les orienter, si besoin, vers la cellule d'accueil et/ou d'écoute mise à leur disposition à.....le.....

Les parents d'élèves seront informés par un courrier.

Pour les personnels qui le souhaitent, l'assistante sociale des personnels, le médecin de prévention..., le psychologue....., un membre du centre de Ressources DSDEN64 sont à leur disposition à....ou tél :.....

Je comprends que le contexte soit difficile et éprouvant, néanmoins, il est vraiment essentiel pour nos élèves d'assurer les cours et de préserver au mieux le rythme de la journée scolaire. Je sais pouvoir compter sur vous et votre professionnalisme.

Le directeur d'école ou le chef d'établissement

## Annexe 1 suite Proposition de texte support aux élèves

### Proposition d'annonce aux élèves de la classe

*« En tant que directeur/directrice de l'école J'ai le triste devoir de vous annoncer qu'un évènement douloureux est venu endeuiller notre école.. »*

*Le père de X m'a contacté ce matin pour me dire que X avait eu un grave accident hier près de chez lui et qu'il avait été transporté à l'hôpital. Les médecins ont constaté sa mort... pour le moment une enquête est en cours pour déterminer les causes de la mort..., pour comprendre ce qui s'est passé. Toutes nos pensées vont à la famille.*

*Nous nous devons de respecter cet évènement privé. Nous restons en lien avec la famille »*

*Il est important de ne pas évoquer les circonstances du décès. Cela relève de la sphère privée*

*Il s'agit ensuite de présenter les actions prises au sein de l'établissement (à évaluer en fonction de l'impact de l'évènement sur l'établissement et à adapter à l'âge du public à qui cela s'adresse) : carte de condoléances, présence d'un soutien psychologique  
Exemple en collège lycée « un livre souvenir sera mis à disposition dans la salle proche du secrétariat, où vous pourrez écrire ou déposer vos mots de condoléances qui seront ensuite remis à la famille »*

*Conclure avec une ou des propositions concrètes :*

*« Et maintenant je vous laisse avec votre enseignant. Vous déciderez ensemble de ce que vous voulez faire.... Sachant qu'il n'y a aucune obligation à participer, chacun est libre.. »*

## Annexe 2 : Le Centre de ressource départemental

### Pilotage

- **Activé par l'IA-DASEN** dès que celui-ci est informé d'un évènement traumatisant grave affectant la communauté scolaire
- **Piloté par le directeur de cabinet** qui informe et mobilise le personnel de la DSDEN disponible parmi les professionnels suivants :

#### Activation

- Conseillères techniques sociale, infirmière, médecin auprès des élèves
- Conseillères techniques sociale, médecin du travail auprès des personnels, infirmière de santé au travail
- IEN-IO ou le DASEN adjoint 1<sup>er</sup> degré
- Directeur ou directrice CIO
- Responsable EMS

### Rôle

- Centraliser les informations recueillies sur l'évènement
- Permettre une analyse objective des besoins et des ressources mobilisables
- Conseiller, aider et soutenir le chef d'établissement ou le directeur d'école sur la gestion de l'évènement
- Mobiliser les professionnels psy – santé – sociaux de la DSDEN
- Activer la cellule d'écoute en cas de besoin avec des personnels éducation nationale extérieurs à l'établissement (Psy, AS, infirmière, médecin)
- Assurer un suivi, évaluer l'efficacité du dispositif
- Tenir informé l'IA-DASEN de l'évolution de la situation

### Annexe 3 : Fiche Bilan

#### Fiche bilan de gestion de la situation traumatisante

Nom de l'école ou de l'établissement : .....  
 Localité : .....  
 Date de l'évènement : .....Heure : .....

*Cocher les cases et/ou remplir*

|                               | Suicide | Accident grave | Violences<br>Agressions /<br>agressions<br>sexuelles | Autres |
|-------------------------------|---------|----------------|------------------------------------------------------|--------|
| A l'interne                   |         |                |                                                      |        |
| En externe                    |         |                |                                                      |        |
| A proximité                   |         |                |                                                      |        |
| Nombre de victimes<br>élèves  |         |                |                                                      |        |
| Nombre de victimes<br>adultes |         |                |                                                      |        |
| Nombre de témoins<br>directs  |         |                |                                                      |        |

| Situation<br>traitée à<br>l'interne | Recours au<br>centre de<br>ressources<br>DSDEN64<br>pour<br>conseil | Recours au<br>Centre de<br>ressources<br>DSDEN64<br>pour<br>participation<br>à la cellule<br>de crise | Recours au<br>centre de<br>ressources<br>DSDEN64 pour<br>accompagnement<br>sur le terrain | Intervention<br>de la<br>CUMP |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|                                     |                                                                     |                                                                                                       |                                                                                           |                               |

**Vos impressions sur la gestion de la situation :**

.....  
 .....  
 .....

**Difficultés rencontrées (liées au personnel, matériel, organisation, temps, procédure)**

.....  
 .....  
 .....

**Vos suggestions pour améliorer le dispositif, le guide d'accompagnement**

.....  
 .....  
 .....



## Annexe 4 : Contacts par ordre alphabétique

Groupe de pilotage – Centre de gestion des situations traumatisantes

**Sous l'autorité du Directeur Académique des Services de l'Éducation Nationale**

Cabinet : 05.59.82.22.01

Samantha BENZIN : 0559822228- 0626621384

Ce.ia64@ac-bordeaux.fr

samantha.benzin@ac-bordeaux.fr

|                  |                                                                                                                                                                                  |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mme GRANGIEN     | Psychologue éducation nationale Directrice CIO PAU<br>☎ : 05.59.80.82.90 – 06.14.48.38.51<br>courriel : elisabeth.grangien@ac-bordeaux.fr                                        |
| Mme BLONDEAU     | Inspectrice de l'éducation nationale, information et orientation-DSDEN64<br>☎ : 05.59.82.22.21 – 06 64 76 32 84<br>courriel : ce.ia64-ienio@ac-bordeaux.fr                       |
| Mme BONNO JOUVIN | Médecin de Prévention- DSDSEN64<br>☎ : 05.59.82 22 23 – 06 14 85 22 59<br>courriel : servane.bonno-jouvin@ac-bordeaux.fr                                                         |
| Mme CASAU        | Conseillère technique service social du personnel DSDSEN64<br>☎ : 05.59.82.22.17 – 06.22.17.05.72<br>courriel : myriam.casau@ac-bordeaux.fr                                      |
| Mme CHRZANOWSKI  | Responsable EMS- DSDSEN64<br>☎ : 06 76 92 10 43<br>courriel : l.ems64@ac-bordeaux.fr                                                                                             |
| Mme MOUREU       | Conseillère Technique Service Social des Elèves- DSDSEN64<br>☎ : 05.59.82.22.23 – 07.78.82.68.22<br>courriel : francoise.moureu@ac-bordeaux.fr                                   |
| Mme PAGES        | Infirmière Conseillère Technique- DSDSEN64<br>courriel : <a href="mailto:virginie.pages@ac-bordeaux.fr">virginie.pages@ac-bordeaux.fr</a><br>☎ : 05.59.82.22.23 – 06.31.74.10.37 |
| Mme PLAISANCE    | Infirmière du travail- DSDSEN64<br>☎ : 05.59.82.22.29<br>courriel : <a href="mailto:valerie.plaisance1@ac-bordeaux.fr">valerie.plaisance1@ac-bordeaux.fr</a>                     |
| Mr ZIEBA         | A DASEN<br>☎ : 05.59.82.22.21 – 06 61 84 88 62<br>courriel : stephane.zieba@ac-bordeaux.fr                                                                                       |